



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asianhallintajärjestelmän käyttöönotto Hyria koulutus Oy:ssä

Usvasalmi, Maaret

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Asianhallintajärjestelmän käyttöönotto Hyria koulutus Oy:ssä

Maaret Usvasalmi
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2011

Maaret Usvasalmi

Asianhallintajärjestelmän käyttöönotto Hyria koulutus Oy:ssä

Vuosi	2011	Sivumäärä	36
-------	------	-----------	----

Tänä päivänä yrityksissä tuotetaan paljon asiakirjoja, taulukoita ja muita tiedostoja. Asiakirjojen hallinta ja käsittely on jokapäiväistä yrityksen rutiinityötä. Monesti näiden tiedostojen hallinta on haastavaa ja aikaa vievää. Näihin ongelmiin saadaan ratkaisu järjestelmällä, joka helpottaa ja nopeuttaa työntekoa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asianhallintajärjestelmän käyttöönoton tavoitteet sekä tutkia miten tietojärjestelmän käyttöönotto sujui Hyria koulutus Oy:ssä.

Hyria koulutus Oy:n lähtökohta ennen projektia oli, ettei yrityksessä ollut minkäänlaista yhteistä ohjeistusta dokumenttien käsittelyyn, arkistointiin ja siihen liittyvien tietojen säilytykseen. Toimipisteiden välillä oli käsittelyeroja. Yritykselle merkittävä projekti tuo suunnitelmallisuutta ja hyvin organisoituja toimintatapoja käyttöön, jolloin tulevaisuudessa yrityksen asiakirjahallinta ja arkistot ovat lain ja säädösten mukaisia.

Tutkimus toteutettiin tammikuussa 2011 alkavassa projektissa, jossa kirjoittaja toimi projektihenkilönä. Toimintakeskeinen tutkimus koostui aiheeseen liittyvästä teoriaosuudesta, tietojärjestelmän kuvauksesta ja sen käyttöönotosta vaiheittain. Työ sisältää paljon omia näkemyksiä projektin kulusta sekä haastatteluissa saadusta informaatiosta. Tutkimus antoi paljon arvokasta tietoa asianhallintajärjestelmästä ja sen käyttöönotosta.

Maaret Usvasalmi

Introduction of Case Management Systems in Hyria Education Ltd

Year	2011	Pages	36
------	------	-------	----

Today, companies produce large numbers of documents, spreadsheets and other files. Document management and treatment is daily business routine work. In many cases, this file management is challenging and time consuming. These problems can be solved with a system which facilitates and speeds up the workflow. The purpose of this study was to clarify the objectives of the introduction of the case management system as well as to investigate how successful the introduction was in Hyria Education Ltd.

Hyria Education Ltd's starting point prior to this project was to that the company had no uniform guidelines for document handling, archiving and related data storage. Between offices there were handling differences. The company will benefit from this major project in terms of systematic planning and well-organized practice in the future as the company's document management and archives will comply with the law and regulations.

The study was conducted in a project started in January 2011, where the author worked as a project worker. The main activity study consisted of a related contribution to the theory information system profiler and its introduction in phases. The thesis includes a number of views on the progress of the project and interviews with the new information. The study gave a great deal of valuable information about the case management system and its introduction.

Keywords Case management systems, document, metadata

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tutkimusongelma	7
3	Tutkimusasetelma	7
3.1	Kohdeorganisaatio	9
3.2	Kohdeorganisaation lähtötilanne	9
3.3	Projektin ja opinnäytetyön yhteiset tavoitteet	10
3.4	Peruskäsitteitä	11
4	Hyrian asianhallintaprojekti	15
4.1	Suunnittelu ja määrittely	15
4.2	Hankkeen riskit	17
4.3	Dokumentointi ja projektipalaverit	18
4.4	Asennukset	18
4.5	AD-integraatio	19
4.6	Järjestelmän testaus	20
4.7	Lisenssit	20
4.8	eAMS Workshop ja koulutukset	20
5	Järjestelmän esittely	21
5.1	Järjestelmän integraatiot	23
5.2	Järjestelmän perusrakenne	23
5.3	Asiakirjojen käsittely järjestelmässä	24
5.4	Kansiointi ja perustoiminnot	26
6	Järjestelmän käyttöönottovaiheet	27
7	Jatkokehittämissuositukset	28
8	Johtopäätökset ja pohdinta	28
	Kuvat	31
	Liitteet	32

1 Johdanto

Miten saadaan tietotulvan kanssa kamppailevan yrityksen dokumentit ja tiedostot hallintaan? Suuretkaan ponnistelut eivät enää riitä vähentämään päällekkäisten tietojen tallentamista uudelleen ja uudelleen eri paikkoihin eri tallennustiedoilla. Yritys ei ole enää varma onko arkaluonteiset tiedostot hallinnassa. Entä onko vaarana, että yrityksen tieto on niin hajallaan ja hyödyntämättömissä, ettei sitä voi enää hallita?

Yrityksen tuottamaa informaatiota voidaan käsitellä monella eri tavalla. Hyria koulutus Oy:n kokoiseen yritykseen kannattaa hankkia järjestelmä helpottaakseen arkipäivän rutiinien pyörittämistä. Järjestelmän tuo helpotusta dokumentin jokaiseen työvaiheeseen. Lisäksi järjestelmän monien lisäominaisuuksien ansiosta saadaan hyötyä myös muun haasteelliseen tiedon käsittelyyn. Päällimmäisenä toiveena on esiin noussut asiakirjan käytettävyyys. Suuri haaste on tänä päivänä löytää haluttu asiakirja. Järjestelmän avulla saadaan mahdollisimman monipuolisesti organisoitua ja ohjata asiakirjojenhallintaa.

Dokumenttienhallintaan on tarjolla nykypäivinä useita eri ratkaisuja. Asianhallintajärjestelmä on yksi, joka takaa tiedolle luotettavuutta ja tehokasta käytettävyyttä. Järjestelmä kokoaa koko yrityksen asianhallinnan yhteen paikkaan, jolloin päällekkäisyyksistä päästään eroon.

Opinnäytetyössä pyritään kartoittamaan myös peruskäsitteitä, jotka liittyvät sähköiseen asianhallintaan. Tämä luo työlle pohjan, jolloin termistö tulee tutuksi ja asia selkenee. Työ alkaa teoreettisella viitekehyksellä. Luvussa neljä käsitelen yleisesti asianhallintaa ja siihen liittyviä termejä, jolloin lukijalle tulevat tutuksi asianhallinta yleisellä tasolla ja järjestelmän toivotut tavoitteet. Opinnäytetyön varsinainen työosuus alkaa luvusta viisi. Siinä käsitellään asianhallintajärjestelmän käyttöönottoa käytännössä ja käydään Hyrian projektia vaiheittain läpi. Asianhallintajärjestelmän avulla käsitellään tehokkaasti yritysten erilaisia dokumentteja ja tietoja.

Haastatteluiden avulla on saatu paljon yksityiskohtaista tietoa käyttäjien kokemuksista ja mieltymyksistä projektia kohtaan. Haastattelut ovat tuoneet käyttäjien mielipiteet ja ennakkoasenteet hyvin esiin. Suurta muutosvastarintaa ei ole havaittu tämän järjestelmän käyttöönoton yhteydessä, tosin suurin mahdollinen muutosvastarinta näkyykin vasta lopullisen järjestelmän käyttöönoton yhteydessä ja siinä vaiheessa tämän työn osuus on jo ohi.

2 Opinnäytetyön tutkimusongelma

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan uuden tietojärjestelmän käyttöönottoa yrityksessä ICT-tukihenkilön näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on oppiminen ja opitun jatkokehittäminen. Työ toteutetaan toimintatutkimuksena, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että tutkimus etenee samaa tahtia kuin itse yrityksen projekti. Työhön kuvatut tiedot syntyvät itse projektissa. Koko projekti kestää kolme vuotta, mutta tämä tutkimus on rajattu projektin ensimmäiseen kolmannekseen. Rajauksesta huolimatta tutkimuksessa on otettu huomioon järjestelmän ylläpitotoimet ja mahdolliset jatkotoimenpiteet käyttöönoton jälkeen.

Työssä selvitetään vastaukset siihen, mitkä ovat asianhallintajärjestelmän käyttöönoton tavoitteet. Projektin edetessä saadaan myös asianhallintajärjestelmän käyttökokemukset. Sekä nähdään miten tavoitteisiin on päästy.

Järjestelmän käyttöönotto aiheuttaa muutoksia loppukäyttäjien työtehtävien hoidossa, mikä vaikuttaa tukihenkilön työhön. Opinnäytetyössä selvitetään myös millä asioilla voidaan vaikuttaa järjestelmän käyttöönoton onnistumiseen ja millä tavoilla voisi uuden järjestelmän käyttöönottoa helpottaa loppukäyttäjälle. Kuntalehden (1/2009) artikkelissa todettiin, että ”tietojärjestelmä on usein juuri niin hyvä kuin sen käyttäjät ovat”. Kehittämistoimenpiteillä ei saavuteta sitä hyötyä, mitä haetaan, jos käyttäjät eivät osaa käyttää järjestelmää tai eivät ole sitoutuneet käyttämään sitä niin kuin heille ohjeistetaan. (Nieminen 2009, 42.)

3 Tutkimusasetelma

Aihevalinta on tullut kirjoittajan työpaikalta. Kirjoittaja tulee työskentelemään projektin eri vaiheissa projektihenkilön tehtävissä ja myöhemmin projektin päätyttyä tulee olemaan järjestelmän tekninen pääkäyttäjä. Tutkimuksessa on pureuduttu aiheeseen käytännön ja teorian kautta. Työssä on verrattu projektin kokemuksia muihin aiheesta kirjoitettuihin teoksiin. Tutkimus sisältää paljon myös omaa näkemystä aiheesta sekä yleistä projektin kulkua. Oleellisin osa tutkimuksen lähteistä kuitenkin koostuu itse järjestelmästä ja järjestelmän käyttöönotosta ja sen vaiheista. Opinnäytetyö tulee olemaan toimintakeskeinen.

Tutkimuksessa käytetään laadullista tutkimusmenetelmää, jossa tiedonintressi kulkee ymmärrettävällä tasolla ja työn sisältöä vertaillen suhde teoriaan tulee olemaan teoriariippuvainen. Teoria antaa yleisempää merkitystä yksittäisille tutkimustuloksille. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on valittu siksi, koska tämän laadullisen tutkimuksen pitää olla joustava ja subjektiivinen. Aineistona käytetään muun muassa yrityksen sisältä saatua tietoa. Aineisto kootaan ”luonnollisista” tilanteista. Tutkimusmenetelmään kuuluu myös mahdollisuus tehdä tulkintoja aineistojen pohjalta, jolloin työn pitäisi olla arvioitavassa muodossa.

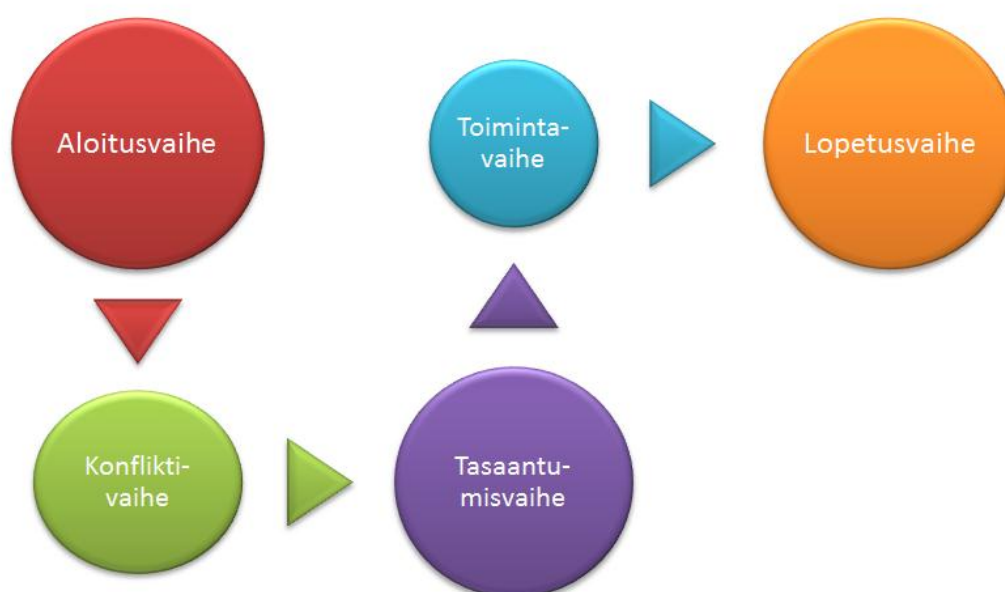
Tutkimustuloksina tulevat olemaan tulkinnat asianhallintajärjestelmän käyttöönotosta. (Kemppinen 2002.) Alla olevaan kuvaan on tuotu Tuomivaaran kuvaus menetelmästä.



Kuva 1: Kvalitatiivisen tutkimuksen kuvaus (Tuomivaara 2005.)

Opinnäytetyön laadullisen tutkimukseen liittyi teemahaastatteluita. Haastattelut sijoittuivat yksityiskohtaisten kysymysten ja avoimen haastattelun välimaastoon. Haastattelut ovat olleet keskustelunomaisia tilanteita, joissa on käyty asiaan liittyvää keskustelua, tietenkin valmiiksi mietityillä kysymyksillä on johdateltu haastattelua. Muutaman haastattelu on suoritettu myös valmiiksi suunnitelluilla kysymyksillä, jotka on lähetetty sähköpostitse haastateltaville. Kohdejoukko on koostunut tarkoituksenmukaisesti eri toimintayksiköistä, jolloin aineisto olisi ainutlaatuista. Haastattelut on tehty Hyrian projektipäällikölle ja projektin ulkopuolella olevalle Hyrian ICT-tukihenkilölle. Haastatteluajankohdat ovat olleet opinnäytetyön puolivälin kohdalla sekä opinnäytetyön loppuvaiheessa. Haastattelut sijoittuivat yksityiskohtaisten kysymysten ja avoimen haastattelun välimaastoon. Haastattelut koettiin todella merkittävänä hyvänä aineistona, koska niiden avulla on saatu yksityiskohtaista tietoa haastateltavien mielipiteistä ja syy-seuraussuhteiden arviointia palvelevaa tietoa. Haastatteluiden avulla on kerätty tietoa käyttäjien kokemuksista ja mieltymyksistä. Haastattelut on pidetty tarkoituksella hyvin yksinkertaisina ja niin, etteivät ne johdattelisi vastausta kysymykseen. Haastattelut on tehty aidosta tilanteesta, jolloin yli-innokkuus ja ylikiinnostus jäisivät pois tilanteesta. Haastattelut on analysoitu kriittisesti.

Kehittämisprosessi alkoi nykytilanteen kartoituksella, jossa analysoitiin lähtötilanne ja tarpeet projektin aloitukselle. Aloitusvaiheessa kartoitettiin nykyiset järjestelmät, toimintatavat ja osaaminen sekä osaamistarpeet. Tämän jälkeen tehtiin projektisuunnitelma, joka sisälsi pääkohdittain projektin ajan, resurssit ja seurannan. Prosessi eteni tämän jälkeen työsuunnitelman mukaisesti toimintavaiheen kautta lopetusvaiheeseen. Kuvassa 2 on graafinen esitys kehittämisprosessin kulusta.



Kuva 2: Kehittämisprosessi

3.1 Kohdeorganisaatio

Kohdeorganisaatio, jossa projekti toteutetaan, on Hyria koulutus Oy (myöhemmin Hyria), joka tarjoaa ammatillista koulutusta nuorille ja aikuisille sekä yrityspuolelle. Yritys toimii pääasiassa Hyvinkään ja Riihimäen alueella. Hyria on perustettu vuonna 2009 ja henkilöstöä yrityksessä on 515 (31.12.2010). Yrityksen liikevaihto vuonna 2010 oli noin 41 miljoonaa euroa ja tilikauden tulos 0,88 miljoonaa euroa. (Hyria koulutus Oy 2011.)

3.2 Kohdeorganisaation lähtötilanne

Projektipäällikön haastattelussa selvisi hyvin, mikä tilanne yrityksessä oli asianhallinnassa ja millaisen hyödyn yritys saisi projektin päättyessä. Hyrian perustamisvaiheessa yritykseen yhdistettiin monta oppilaitosta, joissa jokaisessa oli omat toimintatavat käsitellä dokumentteja ja tietoja. Käytössä oli eri järjestelmiä tai joissakin ei ollut järjestelmää ollenkaan. Yhdistämisen jälkeen arkistoja ei ole päivitetty lainkaan ja diariointi on ollut puutteellista.

Tällä hetkellä kaikista tärkeistä lähtevistä asiakirjoista ei ole tehty merkintää. Kirjaaminen on kuitenkin merkittävä osa asian käsittelyssä, jolla voidaan seurata käsittelyvaiheen etenemistä. (Finlex 1994.) Arkistonmuodostamissuunnitelmaakaan ei ole ollut olemassa. Asiakirjat ovat olleet hajallaan eri yksiköissä. Suurin syy tähän kaaokseen on ollut yrityksen puutteelliset tai kokonaan puuttuvat yhteiset pelisäännöt ja ohjeistukset, joiden avulla osattaisiin tehdä oikein ja samalla tavalla eri yksiköissä. Uudessa yhtiössä tämä on haasteellista, mutta pitäisi muistaa, että asiakirjojen hallinta ja käsittely on olennainen osa yrityksen päivittäistä toimintaa.

Projektissa ei pystytty hyödyntämään hyviä käytänteitä vanhoista organisaatioista. Koettiin ettei sellaisia ollut, joista olisi ollut hyötyä. Järjestelmä tulee olemaan uusi ja outo jokaisessa toimipisteessä.

3.3 Projektin ja opinnäytetyön yhteiset tavoitteet

Koko projektin tavoitteena on yhtenäistää Hyrian asiain- ja asiakirjahallinta ja asiakirjojen käsittely arkistolain (22.9.1994/831) asetusten mukaiseksi. Uusi toimintatapa edellyttää samanlaista hyvän hallintotavan mukaista toimenpidettä kaikissa Hyrian yksiköissä ja toimipisteissä. Asiakirjan elinkaaren mittainen arkistolain mukaisiin pääkohtiin kuuluu diariointi, jakelu, käytettävyys, tallennus, arkistointi ja hävittäminen.

Haasteellinen projekti kestää kokonaisuudessaan kolme vuotta, jonka aikana vaihteittain sähköinen dokumentinhallinta on sisään ajettu ja käyttöön otettu. Tämä projekti ei tule olemaan helpoimpia sovellusuudistuksia. Pelkästään hyvä tekninen ratkaisu ei johda hyvää lopputulokseen, vaan projektin myötä pitäisi käyttöönottaa myös uudet toimintatavat ja ennen kaikkea luopua vanhoista.

Projekti merkitsee yritykselle tien kulkemista kohti sähköistä tiedonhallintaa. Suunnitelmallinen ja hyvin organisoitu toiminta auttaa tiedon käsittelyä ja hallintaa entistä enemmän. Kehitysoikeus tuo yritykseen uudet toimintatavat, jotka tulevat olemaan tämän päivän ajassa. Projekti vie yrityksen asiakirjahallinnon ja arkistot arkistolain ja muiden asiakirjahallintaa ja arkistointia koskevien säädösten ja määräysten mukaisiksi.

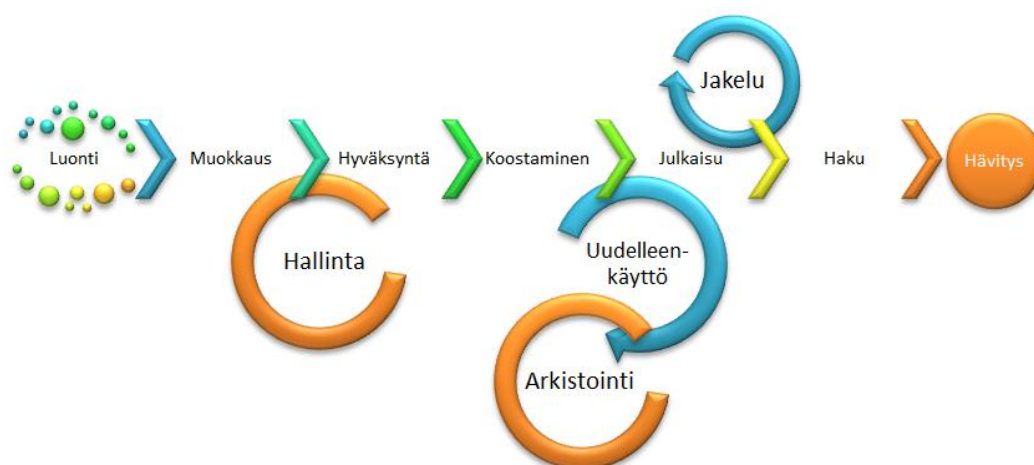
Projekti on kokonaisuudessa laaja ja siihen kuuluu suuria kokonaisuuksia. Opinnäytetyö on rajattu projektin tietojenkäsittelyn osuuteen. Työssä on tutkittu ja seurattu järjestelmän käyttöönottoa. Keskeisimmät vaiheet, joita on analysoitu, tulevat olemaan järjestelmän asennus, ohjelman kuvaus ja toimivuus sekä pääkäyttäjäkoulutukset.

3.4 Peruskäsitteitä

Tässä luvussa avataan dokumenttienhallintaan liittyviä keskeisimpiä käsitteitä. Syventyessäni taustateoriaan sain hyvän yleisen käsityksen asiasta sekä esiyymmärryksen monista käsitteistä, jotka olivat kirjoittajalle vieraita.

Dokumentti eli asiakirja voi olla kirjoitettu tai tulostettu paperi, jossa yhteenkuuluvista merkeistä syntyy tietty viesti tai sanoma. Syvemmin ajateltuna dokumentti voi olla myös esimerkiksi kirjoitettu kirja tai artikkeli. Dokumentissa kuitenkin on aina jotain informaatiota. Tänä päivänä dokumentteja käsitellään pääsääntöisesti sähköisesti, eikä niitä nykyisin välttämättä tarvitsekaan käsitellä paperisena muotona. Uusi kirjanpitolakikin mahdollistaa sähköisen muodon laskutuksessa ja muussa kirjanpitoaineistossa. Myöskään arkistolaki ei estä sähköisten dokumenttien arkistointia, vaikkakin se suosittelee vielä tärkeiden dokumenttien säilytystä paperimuodossa tai mikrofilmillä. Sähköisiä dokumentteja ovat mm. tekstitiedostot, laskentaulukot, valokuvat, ääni- ja videotiedostot, www-sivut. (Anttila 2001, 2.)

Dokumentin elinkaaren alun voi laskea siitä kun dokumentti luodaan, jonka jälkeen se voi jäädä tekijälle tai mennä hyväksyttäväksi toiselle henkilölle. Elinkaari riippuu aina dokumentin sisällöstä tai tarkoituksesta, johon se on luotu. Elinkaari siis alkaa dokumentin luomisesta, joka tallennetaan joko järjestelmään tai tietokoneelle, josta se siirretään sovittuun paikkaan. Dokumentin elinkaari voi esimerkiksi olla seuraavan kuvan mukainen. Dokumenttienhallintajärjestelmä mahdollistaa perinteisen hakemistorakenteen sijasta tallennuksen suoraan hallintajärjestelmään, jolloin tuottamiseen liittyvät tärkeät määritykset liitetään heti luomisprosessissa. Toiminnan etuna on yksinkertaisuus ja ajan säästö. Kuten jo aiemmin kirjoittaja on todennut, että dokumenttienhallinnassa on ennen kaikkea kysymys yrityksen pelisäännöistä ja ohjeistuksista, kuinka tietoa käsitellään. (Anttila 2001, 26 - 27.)



Kuva 3: Dokumentin elinkaari (Anttila 2001,5.)

Metatieto on sähköisen dokumentin kuvaus, tietoa tiedosta, jonka tarkoituksena on helpottaa tiedon hakua. Laadukkaiden metatietojen ansiosta dokumentin paikallistaminen on helppoa. (Tuominen 2008, 88 - 89.) Tallennetussa tiedossa on aina metatieto. Jolloin ensimmäinen metatieto, johon törmätään sähköistä dokumenttia luodessa, on tiedoston nimi sekä tiedoston pääte. Tiedostopääte kertoo, minkä tyyppinen tiedosto on kyseessä ja millä sovelluksella sitä voi muokata. Dokumenttienhallintajärjestelmä antaa automaattisesti osan metatiedoista kuten päivämäärän ja tekijän / muokkaajan. Lisäksi dokumenteille annetaan ominaisuuksien perusteella mahdollisimman paljon ja mahdollisimman tarkasti tietoja. Kuitenkin järjestelmään täytyy syöttää yhdenmukaisesti ja yhdessä sovitusti metatietoja, jotta tiedon haku toimi toivotulla tavalla. (Salminen, 2005.) Puhutaan myös metadatasta, joka tarkoittaa samaa. Asianhallinnassa metadata on tärkeässä asemassa. Asiakirjamassat ovat yrityksissä niin suuret, ettei tietoa pysty etsimään muistin varassa tai navigoimalla satunnaisesti järjestelmässä. (Voutilainen, 2009. 65.)

Tietojen tulkinta edellyttää siis yhdenmukaiset säännöt. Termistö ja merkintäjärjestelmä täytyy sopia yhtenäiseksi. Sovittuja pitää olla tiedon kuvaamisessa käytetyt kentät ja tarkentimet sekä määritetyt termien arvot eli viittaukset asiasanastoon tai määritettyyn datatyyppiin. Hierarkkista luokitusta käytetään termien määrittelyssä, koska se mahdollistaa kohteen tunnistamisen vaikka tarkkoja tietoja ei olisikaan selvillä. Tämä helpottaa oleellisesti tiedon hakua. Asiasanasto on substantiiveja yksikkö- tai monikkomuodoissa. Yksikössä olevat sanat ovat abstrakteja käsitteitä ja toimintaa kuvaavia sanoja. Monikossa olevat sanat ovat yleensä konkreettisia. Sanastot voivat olla yksittäistermejä, sanaliittoja tai yhdyssanoja. Aihe- tai asiasanasto kuvaa siis termien synonyymi ja assosiaatiosuhteita. (Nykänen 2008.)

Ongelmiksi metatietojen käsittelyssä voi tulla eteen tietojen ”rämettyminen”, joka tarkoittaa liiallista metatietoa tiedosto tai puutteelliset tiedot tiedoista tai jopa virheelliset metatiedot tiedosta. (Nykänen 2008.)

Versionhallinta on tärkeää dokumenteissa, joita käsitellään pitkien aikojen kuluessa. Dokumentin versionhallintaa voidaan käsitellä kahdessa osassa, jolloin ne voidaan jakaa komponenttien ja konfiguraatioiden hallintaan. Komponentit versioidaan uuden sisällön kehittyessä ja konfiguraatiot koostavat loogisia kokonaisuuksia. Versionhallinta suojaa erehdyksiltä ja mahdollistaa pääsyn dokumentin aiempaan ajankohtaan eli edelliseen versioon. Versiot merkitään yleensä juoksevilla numeroilla. Numerointina voidaan käyttää esim. 1.2 jossa numero 1 on julkaisunumero ja numero 2 on revisionumero.

Dokumenttienhallintajärjestelmä on järjestelmä, joka tehokkaasti hallitsee yritysten asiakirjoja ja muita sähköisiä tiedostoja. Hallinta tarkoittaa asiakirjan tai asian olemassa olevaa sijaintia, josta sitä on helppo käyttää. (Anttila 2001, 4.)

Yritys tarvitsee päivittäisten tietojen hallintaan järjestelmää, jolla säästetään aikaa ja kehitetään yrityksen toimintaa. Järjestelmän tärkeimmät ominaisuudet ovat:

- hyvä versionhallinta
- tiedoston päällekkäisiä tallennuksia ei tule
- asia tai asiakirja on helppo löytää
- tiedoston jako on helppoa
- oikeuksien hallinta
- muutosten hallinta
- helppokäyttöisyys
- mahdollisuus integroida toisiin järjestelmiin

Arkistonmuodostussuunnitelma eli AMS on suunnitelma yrityksen tietojen ja asiakirjojen käsittelyä varten. Suunnitelman täytyy olla ajantasainen, jolloin se antaa yritykselle kaiken sen hyödyn, jota varten se on olemassa. Keskeisimmät hyödyt suunnitelma antaa tietojen ja asiakirjojen järkevään ja johdonmukaiseen käsittelyyn. Tämä on käytännössä tietojen ja asiakirjojen elinkaaren määrittelyä, jolloin asiakirjat osataan käsitellä oikein elinkaaren eri vaiheissa. Yrityksen muutosten myötä AMS täytyy aina päivittää eli tämän täytyy joustaa muutoksiin. Hyrian projektissa käytetään hyvinkin pitkälle Sähke2-määräyksiä, jolloin AMS täyttää hyvän tiedonhallintatavan mukaiset vaatimukset. Sähke2 sisältää ohjausmäärityksiä juhkishallinnon asiakirjanhallintaan.

Liitteessä 1 oleva prosessikaavio kuvaa ja konkretisoi, mitä hyvä tiedonhallintapa merkitsee yrityksessä. Kaaviossa on myös kuvattu vaikutuksia sähköisestä ympäristöstä sisältöön. Prosessikaavio ja Kansallisarkiston tuottama verkko-opas on tarkoitettu avuksi ja työkaluksi AMS:in laadimisessa ja ylläpidossa. Siinä kerrotaan hyvin kattavasti AMS:in sisältö ja rakenne sekä laadintaprosessin vaiheistuksesta.

AMS sisältää yrityksen tehtävien lisäksi joukon ohjaustietoja, joita ovat:

- rekisteröinti
- arkistointi
- säilytys-aika
- säilytysmuoto
- julkisuus
- salassapito
- henkilötietoja sisältävät rekisterit

Näitä ohjaustietoja tarvitaan tietojen saatavuuden ja käytettävyyden takaamiseksi. AMS:issa pitää myös huomioida säilytysarvojen määrittämiseen liittyvät muut lait ja asetukset sekä huomioida määräykset, ohjeet ja suositukset. Asianmukaisin menettelytavan taataan tietojen suoja, eheys ja laatu. Tietoturvasuhteissa pitää ottaa huomioon tietojen käyttötarkoitukset ja ennaltaehkäistä niihin mahdollisia uhkatekijöitä.

AMS:issa ylläpidetään eri tavoin erilaisissa ympäristöissä. Lomakkeella oleva suunnitelma on paperimuotoinen ja sähköisten asiakirjatietojen hallintaan AMS on ohjausväline, joka ohjaa tietojärjestelmissä käsiteltäviä tietoja. Sähköistä arkistonmuodostussuunnitelmaa kutsutaan eAMS:iksi. EAMS toimii tietojärjestelmän taustalla tiedonohjausjärjestelmänä ja siihen liittyy myös isona osana metatietojärjestelmä. Hyrian projektissa käytämme eAMS:ia. (Kansallisarkisto 2007.)

Sähke2 on arkistolaitoksen ohjausmäärityksiä julkishallinnon asiakirjanhallintaan. Määräykset ovat nimenomaan suunniteltu sähköiseen toimintaympäristöön. Näillä säädöksillä pystytään toimimaan oikein asiakirjojen käsittelyprosesseissa. Sähke2 on astunut voimaan vuonna 2009 ja sitä sovelletaan tiedonohjauksessa. Tässä määrityksessä ohjataan nimenomaan eAMS:ia, jolloin operatiiviset käsittelyt tietojärjestelmissä toteutetaan periaatteiden mukaisesti. (Arkistolaitos 2011.)

Asianhallintajärjestelmään liittyy myös omat terminsä. Hallintajärjestelmä avulla käsitellään asioita, asiakokonaisuuksia ja asiakirjoja. Siihen liittyy tiedonohjaussuunnitelma eli TOS, joka on luettelo yrityksen toiminnan edellyttämistä asiakirjoista. Asia on käsiteltävä asiakokonaisuus, josta saattaa aiheutua toimenpiteitä. Asiat voidaan jakaa viranomais- tai esivalmisteluvaiheessa oleviin asioihin. Toimenpide on järjestelmän tuottama tulos, joka aina liittyy yllä mainittuun asiaan. Toimenpiteet ovat asioiden käsittelyvaihteita. Toimeksianto liittyy yleensä johonkin käsiteltävään asiaan tai asiakirjaan. Nimensä mukaisesti se on toiminnon kautta oleva asia, joka lähetetään jollekin toiselle jotakin tarkoitusta varten. (Järjestelmän toimittaja 2011.)

4 Hyrian asianhallintaprojekti

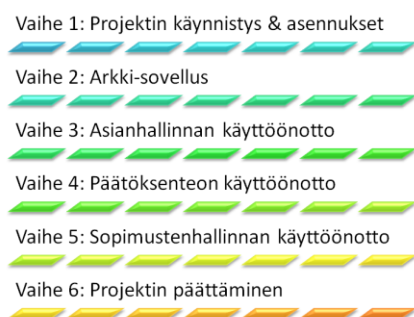
Asiakirjahallinnon ja arkistoinnin projekti käynnistettiin Hyriassa tammikuussa 2011. Projekti kestää kaiken kaikkiaan kolme vuotta. Koko projektiin liittyy monta isoa osa-aluetta:

- arkiston ja asiakirjahallinnan vastuiden ja tehtävien määrittelyt
- asiakirjahallinnon ja arkistoinnin ohjeistuksien ja käytänteiden laadinta
- arkistonmuodostamissuunnitelmat (eAMS)
- sähköisen asiakirjahallintajärjestelmän käyttöönotto
- henkilöstön koulutukset ja perehdytykset
- nykyisten arkistojen inventointi, seulonta, hävitys ja loppuarkistointi
- toimintaohjeiden laadinta

Oman osuuteni projektissa on osallistua projektikokouksiin, joissa suunnitellaan yhdessä teknisiä toteutuksia ja määritellään järjestelmään syötettyjä tietoja. Kokouksiin osallistuu koko projektin ydinporukka. Kirjoittaja toimii projektihenkilönä projektiorganisaatiossa. Lisäksi vastuualueena on projektissa clientien asennus henkilöstön tietokoneisiin sekä tuen antaminen virhetilanteissa. Lisäksi kirjoittaja antaa neuvoja myös itse järjestelmän käytössä ja osallistuu kaikkiiin pääkäyttäjäkoulutuksiin sekä mahdollisuuksien mukaisesti myös loppukäyttäjille suunnattuihin koulutuksiin, jolloin voi olla apuohjaajana koulutuksessa.

4.1 Suunnittelu ja määrittely

Projekti käynnistettiin aloituskokouksella, jossa käytiin läpi sopimuksen hinnat ja lisenssit. Projekti- ja koulutussuunnitelma hyväksyttiin ja sopimus allekirjoitettiin toimittajan kanssa. Sovellukset otetaan käyttöön vaiheittain aloittaen ensin asianhallinnalla, jonka jälkeen otetaan päätöksenteon sovellus ja viimeiseksi sopimushallinta. Vaiheet alkavat aina määrittely ja suunnittelutyöllä, jonka jälkeen määrittelyt toteutetaan ja projektiryhmä koulutetaan. Näiden jälkeen sovelluksen käyttäjät koulutetaan ja vaiheen sovellus otetaan käyttöön. Vaiheiden esittäminen nähdään kuvassa 4.



Kuva 4: Projektin vaiheet

Järjestelmän toimittajan vastuuna on toteuttaa projekti suunnitelman mukaisesti. Yritys vaikuttaa hyvin ammattitaitoiselta ja työskentelytavat systemaattisilta. Heidän projektipäällikön tehtävänä on ilmoittaa Hyrialle viipymättä mahdollisista puutteista tai virheistä, jotka voivat vaikeuttaa tai haittaa projektin kulkua. Toimittajan päävastuuna on projektin tehtävien suunnittelu, johtaminen ja valvonta sekä tulosten toimittaminen toimitusaikataulujen mukaisesti. Heidän projektipäällikkö vastaa projektisuunnitelmasta, laadunohjauksesta ja vastaa projektin edistymisen seurannasta. Hänen vastuualueenaan on myös vastata projektin muutoksenhallinnasta, kokoonpanon- sekä riskienhallinnasta. Kuvassa 5 nähdään projektiorganisaation kaavio.

Hyrian tehtävänä projektissa on suunnittelu, johtaminen, valvonta ja tiedottaminen. Projektiryhmä on nimettävä, sekä varattava riittävä työaika projektin tekemiselle. Hyrian projektiryhmän tehtäviin kuuluu myös tulosten tietosisällön soveltuvuuden valvominen, kuvausten sisällöllisestä oikeellisuudesta ja lainmukaisuudesta vastaaminen. Käyttäjien ohjeistuksen tekeminen heidän rungon pohjalta kuuluu Hyrian projektiryhmälle sekä sisäisten käyttöohjeiden laadinta. Testausvaiheessa ryhmän tehtäviä ovat hyväksymistestauksen suunnittelu, testausaineiston laadinta ja hyväksymistestaus. Hyria vastaa käyttöympäristön toimivuudesta, soveltuvuudesta ja oikeista ohjelmistoversioista.

Hyrian projektipäälliköiden vastuu on varmistaa että asiankäsittelyjärjestelmä vastaa asetettuja tavoitteita ja tarpeita. He vastaavat myös työjohtotehtävistä projektisuunnitelman mukaisesti ja hoitavat projektin suunnittelussa aikataulussa.



Kuva 5: Projektiorganisaation kokoonpano

4.2 Hankkeen riskit

Jotta projektin tavoitteisiin päästäisiin suunnitelmien mukaisesti, täytyy projektille tehdä riskikartoitus. Riskienhallintaprosessi kulkee koko projektin elinkaaren ja se liittyy talouteen, sopimukseen, aikatauluun, tehokkuuteen, resursseihin, laatuun ja tyytyväisyyteen.

Laaja projekti sisältää monia erilaisia osaprojekteja, jolloin päällimmäisenä kulkee riski saada kokonaisuus pysymään kasassa. Projektipäällikön haastattelun mukaan laaja riskikartoitus on projektille tehty ja varaudutaan jokaiseen yksityiskohtaan. Päävastuita on jaettu eri henkilöille osaprojektien läpi vientiin. Henkilöitä on tällä hetkellä kolme ja heidän lisäksi on yhdeksän hengen projektiryhmä, joille vastuita ja töitä on myös jaettu.

Hyvän aikataulutuksen ja sen seurannan myötä pystytään hoitamaan projekti siihen annetussa ajassa ja käyttämään niitä resursseja, joita projektiin on annettu. Haasteena projektissa on henkilöresurssin puute, koska projekti vaatii paljon käsityötä, joka on hidasta ja vaatii paljon työtunteja. Aikataulu on tehty realistisesti, jolloin mahdollisuus pysyä aikataulussa pitäisi onnistua. Ongelmatilanteen yllättäessä reagoidaan nopeasti, jolloin itse ongelma ei aiheuttaisi lisää ongelmia.

Projektiryhmä pitää riittävän usein seurantapalavereja, jolloin kaikki ryhmän jäsenet tietävät missä mennään ja mitä projektissa tapahtuu. Mahdollisesti myös pystytään tekemään uusi aikataulutus tarvittaessa. Riskeihin on varauduttu hyvällä alustustyöllä, jossa on tunnistettu riskit ja analysoitu niistä todennäköisimmät.

- Riskienhallinnan suunnittelu - sisältää riskien tunnistamisen, analysoinnin, varautumisen, seurannan ja päättämisen.
- Riskien tunnistaminen - tunnistetaan kaikki projektiin liittyvät riskit.
- Analysointi - arvioidaan riskin todennäköisyyttä ja potentiaalista vaikutusta.
- Varautuminen - laaditaan suunnitelmat, joiden mukaan tunnistettuja riskejä hallitaan.
- Seuranta - seurataan, katselmoidaan ja päivitetään riskien statuksia ja suunnitelmia vähintään kuukausittain.
- Päättäminen - dokumentoidaan opitut asiat Projektin päätösvaiheessa.

Projektissa ei ole tähän mennessä ilmaantunut teknisiä riskejä. Aikatauluissa on jouduttu vähän joustamaan, koska aikatauluttamisen hetkellä, monilla on jo pitkälle kevääseen muita varattuja ajankohtia. Projekti on pysynyt budjetissa. Tiedonkulku voisi olla tehokkaampaa. Joskus projektiryhmän kokousta varten oleva materiaali tulee joko kokouksen aikana tai juuri ennen kokouksen alkua, jolloin projektihenkilöt eivät ehdi tutustumaan kunnolla päivän ohjelmaan. Kirjoittajan mielestä muita ongelmia ei ole ilmaantunut tässä vaiheessa projektia.

4.3 Dokumentointi ja projektipalaverit

Toimittajan projektipäällikkö varmistaa että projektilla on aina tuorein versio projektisuunnitelmasta käytössään. Dokumenttiin tehdyt muutokset kirjataan aina muutoshistoriaan. Projektipalavereista tehdään aina muistio.

Opinnäytetyötä varten olen tehty vielä omat muistiot jokaisesta projektipalaverista, sekä muuta dokumentointia projektin jokaisesta vaiheesta.

Toimittajan tiloissa oli projektiryhmällä Kick off - tilaisuus, jossa käytiin projekti tarkemmin läpi ja saimme demoesityksen järjestelmästä. Tilaisuudessa esiteltiin projektiryhmän tehtävät ja vaiheet. Tilaisuuden aikana keskustelimme käyttöönottoprojektin tavoitteista ja odotuksista.

Tämä tilaisuus avasi projektin tavoitteet ja järjestelmän esittelyssä valkeni mistä oikein on kyse koko projektissa. Järjestelmän demoesitys on samantyyppinen, joka toistuu pääkäyttäjän koulutuksen aloituksessa sekä henkilöstölle pidettävässä infotilaisuudessa, jossa esitellään projektia. Tämä on selkeä esitys, josta loppukäyttäjälle selviää heti, mitä järjestelmällä haetaan, miksi se on hankittu yritykseen ja mitä hyötyjä se tuo mahdollisesti omaan työhön.

4.4 Asennukset

Järjestelmää varten Hyrian palvelinympäristöön asennettiin Windows Server 2008 R2 ja SQL. Palvelimeen luotiin etäyhteydet Hyrian ja toimittajan välille. Kaikki järjestelmän ja tietokannan asennukset hoidettiin etäyhteyksillä. Ensimmäinen versiopäivitys on tulossa joulukuussa 2011, jolloin järjestelmään asennetaan Service Pack 3.

Kesän aikana on asennettu Hyrian koulutusluokkaan sekä muutamaan henkilökohtaiseen työasemaan asianhallintajärjestelmän sovellus. Laitteistovaatimuksena oli Microsoft Internet Explorer selainversio 5.5. tai uudempi sekä Windows 98/NT/2000/XP/Vista - käyttöjärjestelmä. Koulutusluokassamme on käyttöjärjestelmänä Windows XP, mutta henkilökohtaisilla työasemilla oli pääsääntöisesti Windows 7, jonka asennukset sujuivat mutkattomasti.

Ohjelman selainkäyttö vaatii suojausasetuksiin muutoksia, jolloin saadaan ohjelman käyttämä URL - osoite luotettujen sivujen vyöhykkeeseen. Määritykset tehtiin keskitetystä Group Polycyllä.

Office - integraatio edellyttää muutamia asetuksia. Asiakirjojen tekeminen järjestelmän kautta vaatii Microsoft Word - ohjelman ja sitä varten tarvitsee työasemaan määrittää myös uusi malli Microsoft Word - ohjelmaan. Tällöin voimme käyttää yrityksen omaa asiakirjapohjaa. Sama koskee ohjelmia Excel ja PowerPoint. Hyria lähetti toimittajalle yrityksemme asiakirjapohjan, josta he tekivät ohjelmaan sopivan mallin.

Työasemiin luotiin järjestelmän tietokantayhteys ja työasemasovellus asennettiin.

Asennuksiin valittiin:

- Arkki
- Diagnostiikka
- Raportointi
- Sisään kirjautuminen
- Ylläpito
- Kuvanluku
- EPJ - ohjelma

Työasema-asennukset sujuivat ohjeiden mukaisesti. Asennuksessa ei ilmaantunut suurempia ongelmia. Yksi yksityiskohta mielestäni pitäisi ratkaista toisella tavalla. Office - integraation asetukset tallentuvat käyttäjän profiiliin, jolloin asennusvaiheessa itse asetukset eivät tule käyttäjälle ja ne pitää tehdä vasta silloin, kun käyttäjä on kirjautunut omilla tunnuksillaan koneelle. Jäimme vielä miettimään tähän ratkaisua. Päivitysten tullessa ei työasemille tarvitse tehdä uusia asennuksia, vaan kaikki tehdään vain palvelimelle.

4.5 AD-integraatio

Järjestelmän käyttöönottoon liittyvä AD-integraatio ei liittynyt itse projektiin, mutta projektiryhmässä tulimme siihen tulokseen, että otamme integraation käyttöön ja aikataulutamme sen tähän samaan hankkeeseen. Integraatio helpottaa nyt ja tulevaisuudessa käyttäjätunnuksen hallinnointia. Jos käytössä on sama Windows Logon Name, ei käyttäjän tarvitse muistaa uusia tunnuksia ja salasanoja.

Itse työ teetettiin toimittajalla, jolle on lähetetty AD-palvelimemme tiedot, kuvaukset rakenteesta sekä tiedot käytetyistä attribuuteista. Lisäksi heidän käyttöönsä on avattu tunnus, jolla on luku-oikeus. Tunnuksen avulla he pääsevät Hyrian AD:n sisältöön käsiksi. Työssä tarvitaan

myös yhteysavaus sovelluspalvelimen ja AD-palvelimen välille. Hyrian tehtäväksi jäi tehdä ryhmä AD:hen, johon liitettiin kaikki ne käyttäjät, jotka haluttiin siirtyvän järjestelmään synkronoinnissa.

4.6 Järjestelmän testaus

Järjestelmän testauksen tavoitteen oli osoittaa tietojärjestelmän oikeellisuus, varmistaa järjestelmän laatu, löytää mahdolliset virheet ja helpottaa tulevaisuudessa ylläpitoa ja päivitystä. Asianhallintajärjestelmä ja sen päivitykset testataan aina ensin toimittajalla. Hyrian järjestelmien asennusta aloitettiin koulutusympäristön asennuksilla, jotka jatkossa jäävätkin testauksien käyttöön. Kaikki koulutukset siis järjestetään testaus-kannassa, jotta käyttävät eivät suotta sekoittaisi tuotantopuolta. Kun koetaan koulutusympäristön hyväksi, asennetaan tuotantoympäristö kuntoon. Kaikki uudet päivitykset tehdään aina ensin testiympäristöön, jossa ne testataan ensin toimittajan osalta, tämän jälkeen Hyria testaa ympäristöä ja hyväksytyjen testauksien jälkeen päivityksen ajetaan tuotantoympäristöön.

Järjestelmää on testattu keksityillä toimeksiannoilla ja dokumenteilla, jolloin nähdään tallentuvatko ne oikein ja näkyvätkö oikeassa paikassa. Testaus on vielä tällä hetkellä aika suppeaa, koska ei osata käyttää järjestelmää vielä niin tehokkaasti.

4.7 Lisenssit

Järjestelmään on tällä hetkellä ostettu 40 yksittäistä lisenssiä. Sopimuksen mukaan ensi vuoden loppuun asti on optio organisaatiolisenssille, joka mahdollistaisi yrityksen koko henkilöstölle lisenssioikeuden. Projektiryhmä jäi miettimään lisenssien riittävyyttä ja mahdollista ajankohtaa, jolloin lisenksejä pitäisi hankkia lisää.

4.8 eAMS Workshop ja koulutukset

Projekti eteni määrittely ja suunnittelutyöllä, joka tarkoitti yleisten määrittelyjen tarkennusta. Kesäkuun alussa on pidetty projektiryhmän kesken eAMS - workshopin. Tilaisuudessa on käyty läpi kirjauksen vaiheita ja asioita mitä pitää ottaa huomioon. On keskusteltu keskitetyn ja hajautetun kirjaamisen hyödyistä ja haitoista sekä nimeämiseen ja käyttöoikeuksien jakamiseen liittyvistä ongelmista. On tultu siihen tulokseen, että hyvin laaditun ohjeistuksen ja koulutuksen ansiosta linjaukset menevät tavoitteiden mukaisesti heti alkumetreillä.

Tämän jälkeen alkoi arkistohallinta- ja pääkäyttäjien koulutus sekä Arkki-sovelluksen tuotantoon käyttöönotto. Seuraavissa vaiheissa otetaan käyttöön asianhallinta, päätöksenteon ja sopimushallinnan sovellukset. Hyrian henkilöstöstä pieni joukko osallistui asianhallinnan pääkäyttäjäkoulutukseen, jossa on saatu oikeastaan ensimmäisen lähituntuman ja kuvan sekä pohjustuksen ohjelmaan.

Koulutus koostui ohjelman yksityiskohtaisesta esityksestä. Pääkäyttäjäkoulutukset ovat laajempia ja yksityiskohtaisempia kuin loppukäyttäjille suunnatut koulutukset. Loppukäyttäjien koulutuksiin ei kannata suotta opastaa käyttäjää moniin eri tapoihin miten järjestelmässä voi asian tehdä, jo senkin takia ettei käyttäjä mene ihan sekaisin koulutuksesta. Pääkäyttäjäkoulutuksessa ei jaettu materiaalia vaan jokainen teki omat muistiinpanot ja koulutus eteni testiympäristössä itse ohjelmalla tekemällä koulutettavia asioita ja tehtäviä. Tämäkin eroaa loppukäyttäjän koulutuksesta siinä määrin, että heille jaetaan koulutukseen materiaali, jossa on perusohjeistusta itse ohjelmasta ja sen lisäksi ohjeesta löytyy Hyrian sisäistä ohjeistusta aiheesta.

Koulutuksessa mukana ollut ICT-tukihenkilön haastattelussa ilmeni että koulutus oli järjestetty onnistuneesti. Hänellä ei tosin suurempia odotuksia itse koulutuksesta ollut, koska hän ei ollut saanut minkäänlaista materiaalia etukäteen, mitä päivän aikana käsiteltäisiin. Itse projektista hän on muutamalla sanalla kuullut tiimipalavereissa ja lukenut muutaman tiedotteen Hyrian intrasta. Hän uskoo järjestelmän parantavan dokumenttien saatavuutta ja vähentävän paperin määrää.

5 Järjestelmän esittely

Ohjelmisto on selainpohjainen asian- ja asiakirjahallinnan työväline, josta saadaan monipuolisesti lisäosien avulla räätälöityä Hyriaan sopiva järjestelmä.

Asianhallinta kostuu asiakasrekisteristä ja diaarista. Jolloin ohjelmistoa voi käyttää virallisiin kirjattuihin asioihin ja myös sisäisiin tiedotteisiin. Käyttöoikeudet määritellään asiatasoilla, joka helpottaa tiedon julkaisua. Asiarekisteri mahdollistaa vaiheittain seurattavien projektien tai asioiden kulkua. Tähän liittyykin opinnäytetyön alussa mainitut metatiedot, joiden avulla tehdään rekisterin haku vaivattomaksi.

Dokumenttienhallinta sisältää asiakirjojen metatiedot, versioinnit ja käyttöoikeuksien hallinnan. Siihen liittyy myös Arkki-arkistohallintasovellus, joka on integroitu ohjelmistoon. Arkissa ylläpidetään eAMSia, josta periytyy asiakirjalle elinkaarta ohjaava oikea metatieto, jossa taas on asiakirjan oikea säilytysaika-, julkisuus- ja kuvailutieto.

Tehtävienhallinta tarkoittaa asiakirjojen tai asioiden jakelua sähköisesti. Ohjelman sisällä on oma sähköpostia muistuttava toiminto, jolla voidaan lähettää tehtävät organisaation sisällä.

Ohjelmisto koostuu siis kolmesta tärkeästä osa-alueesta:

- asiarekisteri
- tehtävienhallinta
- dokumenttienhallinta

Asiarekisteri tarkoittaa asiakokonaisuuksien käsittelyä, joita käsitellään ohjelmassa. Järjestelmässä voidaan käsitellä kirjattuja tai myös kirjaamattomia asioita eli ei tarkoiteta pelkästään diaaria vaan voi myös tallentaa asioita, jolloin mahdollistetaan asioiden ja työn sujuvuutta. Tehtävienhallinta tarkoittaa järjestelmän puolella toimeksiantoja. Käytännössä tarkoittaa samankaltaista ominaisuutta kuin sähköposti, voidaan lähettää asia tms. toiselle tai useammalle henkilölle tarkastettavasti tai esim. hyväksyttäväksi. Dokumenttienhallinta tarkoittaa asiakirjojen tallennuspaikkaa eli arkistoa. Tähän prosessiin liittyvät aina ihmiset. Arkisto ei automaattisesti poista hävitysajan umpeuduttua asiakirjoja eli henkilön täytyy ne aina käydä hyväksymässä. Ohjelmaan sisältyy myös sopimustenhallinta ja viranhaltiapäätökset. Nämä toimivat kokoustyyppisesti eli järjestelmän kautta voidaan lähettää esityslistat ja tallentaa kokouspöytäkirjat. Nämä osiot otetaan projektin loppupuoella käyttöön.

Ohjelma koostuu käyttäjän näkökulmasta asiankäsittelystä ja päätöksenteon prosessista. Esi-merkkinä käytiin läpi rekrytointi. Yrityksen rekrytointiin liittyy monia eri asiakirjoja ja monia eri henkilöitä yrityksestä. Toimenpide koostuu eri käsittelyvaiheista. Ensiksi avataan asia eli yksittäinen rekrytointi. Asia tarkoittaa järjestelmässä aktiivista toimenpidettä. Asiankäsittelyyn liittyy monia asiakirjoja, joita voidaan järjestelmän kautta lähettää esim. tiedoksi, voidaan pyytää kommentteja. Miksi toimenpiteeseen tarvitaan järjestelmä? Tämä on sähköisen arkistoinnin idea. Päästään jälkikäteen katsomaan toimenpiteen kulkuun, kuka on osallistunut, miten toimenpide on edennyt, löydetään helposti tieto yhdestä paikasta. Löydetään kerralla kaikki toimenpiteeseen liittyvät asiakirjat vieläpä aikajärjestyksessä.

Järjestelmä on rakennettu sähkö2 yhteensopivaksi, jolloin asiakirjat käsitellään säädösten mukaisesti. Yritys voi hakea lupaa pysyvään sähköiseen arkistointiin, jolloin paperiarkistoista voitaisiin luopua. Tämä järjestelmä tukee kaikkia laita ja säädöksiä. Tosin pysyvään sähköiseen arkistointiin ei yksin pelkkä järjestelmä riitä, siihen vaaditaan koko toimintamalli sähköisen mukaisiksi, jonka auditoijat hyväksyvät. Hyriassa ei ole lähitulevaisuudessa tavoitteena hakea sähköistä arkistointia.

Projektiin liittyy myös Arkki ja asiasanasto sekä dynaamiset metatiedot. Ennen asianhallinnan pääkäyttäjäkoulutusta oli Arkin oma koulutus, johon osallistui ne henkilöt, jotka tulevat ylläpitämään Arkkia. Arkki tarkoittaa tiedonohjaussuunnitelmaa. Työkalu on järjestelmä jossa ylläpidetään arkistonmuodostamissuunnitelmaa. Tämä työkalu on tärkeä osa ohjelmistoa, koska se pyörii järjestelmän taustalla ja ohjaa arkistoinnin näkökulmasta asiakirjan ja asioiden elinkaarta. Asiasanasto taas toimii Arkin kautta, jolla helpotetaan loppukäyttäjän työtä asiaryhmissä. Tämä toiminto ottaa kantaa mihin luokkaa asia kuuluu. Tätä kannattaa hyödyntää, koska se tuo järjestelmään kokoavia hakutietoja ja luo yhdenmukaisia asiaryhmiä. Arkin kautta voidaan määritellä myös muokattavia metatietoja. Nämä ovat dokumenttien yksilöiviä tietoja, jotka näkyvät nimike - kentässä. Yritys päättää mitä lisätietoja tallennetaan ja mitä pitää tallentaa.

5.1 Järjestelmän integraatiot

Lisäksi itse järjestelmään liittyy integraatiot. Toimittaja on avannut jo valmiiksi järjestelmään Webservices rajapintoja, jolloin asianhallintojärjestelmän ja toisen ohjelman välille on helppo muodostaa yhteys ja ohjelmat näin ollen keskustelisivat keskenään. Lisäksi on Office - ohjelmistojen välille rautatyökalu joka mahdollistaa loppukäyttäjälle tutun toimisto-ohjelman, jolla asiakirjat luodaan. Eli tämän integraation kautta voidaan suoraan käyttää Office - ohjelmia. (Järjestelmän ohje 2011.)

Käyttäjätiedot synkronoidaan suoraan Hyrian Active Directorystä (AD), jolloin ohjelma hyödyntää samoja käyttäjätunnuksia ja käyttäjän tietoja, jotka AD:ssa on. Tunnuksiin liittyvä ylläpito ohjataan siis AD:hen, jolloin ohjelmassa oleva oletus viiden virheellisen kirjautumisen aiheuttaminen tunnuksen lukkiutuminen poistettiin käytöstä. Lisäksi tulevaisuudessa Hyriaan kehitellään Singe Sing-on, jolloin yhdellä kirjautumisella päästään sovelluksiin käsiksi.

5.2 Järjestelmän perusrakenne

Järjestelmä on selainpohjainen, johon kirjaudutaan Hyrian verkkotunnuksilla. Ohjelmaa pitää pääsääntöisesti käyttää Internet Explorerin (IE) kautta, koska muokkaukset toimivat rajoituksellisesti toisissa selaimissa. URL - linkki on tallennettu käyttäjien IE - selaimen Suositut palkkiin - Hyria ryhmään. Tämä linkki ohjaa koulutusympäristöön. Tuotantoympäristön asennus on vielä kesken. Tuotantoympäristön käyttöönottovaiheessa linkit nimetään uudelleen, jolloin käyttäjä tietää kumpaan ympäristöön hän on kirjautumassa.

Ohjelmiston versiopäivitykset tehdään aina ensin koulutusympäristöön, joka toimii samalla testiympäristönä. Päivityksen jälkeen toimittaja suorittaa järjestelmätestauksen ja Hyrian pääkäyttäjät testaavat uusien toimintojen toimivuuden koulutusympäristössä. Hyväksytyiden

testausten jälkeen tehdään päivitys tuotantoon. Tällä varmistetaan tuotantoympäristön toimivuus. Järjestelmää ei ole pakko päivittää aina uuden version ilmestyttyä. Toimittaja esittelee joka syksy versiouudistukset seminaarissa. Uusiin toimintoihin kannattaa aina tutustua ennen kuin päättää päivityksestä. Tällä hetkellä Hyrialla on käytössä versio 4.6, johon tullaan ajamaan Service Pack 3 (SP), koska projektiin liittyvä kokoushallinnan osuus sisältyy SP 3:seen. Päivitys tehdään ennen tämän kokonaisuuden käyttöönottoa, alustavasti joulukuun alussa.

Perusrakenne ohjelmistossa toimii välilehdillä, jolloin osion tietyt tiedot ovat ryhmitelty omiin välilehtiin. Määrällisesti kenttiä on paljon jokaisella välilehdellä, joten suuri määrä tietoa on saatu ryhmiteltyä järkevästi ja käyttäjän on helpompi hahmottaa järjestelmä. Osiot ovat vielä värikoodattuja esim. käyttäjätiedot sinisellä välilehdellä, jolloin aina otsikon väristä tietää missä osiossa ollaan.

Kirjaututtaessa ohjelmaan tullaan aina samaan näkymään ”etusivulle”, josta nähdään heti mahdolliset toimeksiannot. Tämä toiminto on lähellä sähköpostitoimintoa. Jonka tarkoituksena ei ole korvata sähköposti, jolloin toiminnallisuustasokaan ei ole niin laaja kuin esim. Outlook. Yksittäisten asiakirjojen tiedonvaihto tehdään toimeksiannon kautta, jolloin siitä jää aina jälki milloin lähetetty jne. Näitä voi myös lähettää ulkoisiin sähköpostiosoitteisiin, jolloin vastaanottaja saa normaalin sähköpostin, jossa on liitetiedostona asiakirja. Pääsääntöisesti tarkoituksena on lähettää sisäisesti toimeksiantoja. Toimeksiannon poistaminen poistaa vain sen tiedon asiasta, ei itse asiaa, jolloin asiahaun kautta päästään edelleen kiinni kyseessä oleviin asiakirjoihin.

5.3 Asiakirjojen käsittely järjestelmässä

Asiakirjat koostuvat sähköisessä järjestelmässä kahdesta osasta: metatiedosta ja tyyppitiedosta. Metatieto minimissään on asiakirjan nimi ja tyyppitieto tulee AMS:ista. Asiakirjan luomisprosessi alkaa järjestelmässä metatiedon tallentamisesta. Tämän jälkeen todellisuudessa luodaan vasta tiedosto. Kaksi pakollista tietoa siis tarvitaan asiakirjaa luodessa.

Asiakirjan tallennus tapahtuu aina samalla tavalla, vaikka se voidaan toteuttaa monesta eri paikasta. Jokainen käyttäjä voi käyttää omaa tapaansa asiakirjoja luodessa. Tosin käyttäjien koulutuksissa ohjeistetaan käyttämään selkeästi vain yhtä tapaa. Nimike ja tyyppi olivat pakolliset tiedot. Pakolliset kentät ovat tähdellä merkittyjä. Asiakirjatyypin valitseminen voi olla alkuvaiheessa henkilöstölle vaikeaa, koska se ei välttämättä ole itsestäänselvyys mihin asiakirja kuuluu. Varsinkaan jos henkilö ei ole ollut tekemisissä AMS:in kanssa. Tämä vaatii projektiryhmältä hyvää ja selkeää ohjeistusta, jolloin saadaan heti yhdenmukaiset tavat toimia. Järjestelmä ei voi tietää mihin asiakirja liittyy. Asiakirjalle tulee automaattisesti

laatomisajaksi kuluva päivä, tämäkin on muokattavissa, mikäli asiakirja sen vaatii. Tallennus-aikaleimasta voidaan tarkastaa kuitenkin asiakirjan luomispäivä. Nimeämiskäytänteitä pitää sopia, jottei samannimisiä asiakirjoja tulisi. Nimi on kuitenkin asiakirjalla hyvinkin näkyvä asia. Hakutoimintoihin tämä ei ongelma, koska tässä yhteydessä metatiedoilla saadaan haku toimimaan. Ohjeistuksien avulla saadaan nimetkin yhdenmukaisiksi. Asiakirjan tyyppi määrittelee asiakirjalle elinkaaren. Tämä tulee suoraan AMSista. Asiakirjan muokkaaminen varaa asiakirjan muokkaajalle, joten vain yksi voi kerrallaan muokata asiakirjaa. Asiakirjojen tallennus tehdään suoraan ohjelmaan, joten käyttäjän ei tarvitse tehdä välitallennuksia.

Asiakirjaa avattaessa ohjelma avautuu ensiksi asiakirjan perustietokkunaan. Tiedoston katselussa voi olla monta käyttäjää yhtä aikaa. Versiot - välilehdellä nähdään asiakirjan eri versiot. Nämä ovat lueteltu aikajärjestyksessä, jolloin niistä näkyy myös versioiden tallennusajat sekä tallentajan tiedot. Tätä voi hyödyntää esimerkiksi asian etenemisessä. Asiakirjan luokituksiin otetaan myös kantaa tässä osiossa eli onko asiakirja julkinen vai salainen. AMS:issa pitää ottaa kantaa mitä luokkia käytetään, järjestelmässä on oletuksena Sähke2 mukainen luokitus. Asiakirjan käsittelyn ja automatiikan suhteen ei ole merkitystä mikä luokitus on kyseessä. Tämä luokittelu pitäisi perustua lakiin, jolloin käyttäjä ei voisi oman harkinnan mukaan päättää onko asiakirja salainen vai julkinen. Samassa yhteydessä voidaan ottaa kantaa mitä turvaluokkaa käytetään, tätä toiminto käytetään kuitenkin enemmän valtionhallinnan puolella. Välilehdeltä - käyttäjä nähdään millaisia oikeuksia käyttäjällä on asiakirjaan. Asiakirjan omistaja voi lisätä ja poistaa käyttöoikeuksia asiakirjaan. Järjestelmä antaa automaattisesti oikeuksia esim. tiedoksi annon yhteydessä, tiedoksi saaja saa asiakirjaan katseluoikeudet. Ja esim. asialiitosten myötä asioiden käyttöoikeudet periytyvät liitosasiakirjoihin. Suhteet - välilehdellä voidaan lisätä liitteitä asiakirjaan. Liiteasiakirjat ovat myös asiakirjoja ohjelman sisällä. Toimenhaltijapäätökset ovat tyypillisiä asiakirjoja, joissa liitteitä liitetään asiaan. Kierto on lisätoiminto, joka liittyy hyväksyntään ja sähköiseen allekirjoitukseen. Tämä ei ole sähköinen tunniste vaan tämä on tilamuutos asiakirjalle. Tätä kautta voi asiakirjan lähettää tietyssä järjestyksessä tietyille henkilöille esim. tarkastettavaksi tai hyväksyttäväksi.

Loppukäyttäjän oleellisin työkalu asiakirjoissa on haku toiminnot. Käyttäjät voivat tallentaa omia hakutietojaan sekä helpottavana hakuna järjestelmässä näkyvät omat asiakirjat. Tyypillisin ongelma hakutilanteessa on, jos käyttäjä ei löydä omaa asiakirjaa on asiakirja jo merkitty valmiiksi, jolloin se ei listaudu tähän keskeneräisiin asiakirjahakuihin.

Sähköinen järjestelmä tähtää siihen, että asiakirjan viimeisin versio on käytettävissä. Käyttäjä ei vahingossa käytä esimerkiksi vanhaa mallipohjaa. Lisäksi hyvillä ohjeistuksilla ohjataan käyttäjää toimimaan oikein.

5.4 Kansiointi ja perustoiminnot

Kansioinnin ajatuksena on resurssienhallinnan näköinen näkymä. Kansiointia ei ole pakko ”ottaa käyttöön” mikäli koetaan hakutoimintojen palvelevan käyttäjää löytämään etsimät asiakirjat. Kansiointi ei tarkoita sitä, että asiakirjat pitäisi tallentaa moneen paikkaan, vaan kansiointi on rakennettu asiakirjojen linkeistä, jolloin asiakirjan päivitys tehdään vain yhteen paikkaan. Tosin kansiointi vaatii käyttäjän, joka rakentaa sen ja ylläpitää sitä. Hyriassa on mietinnässä se, että onko aidosti tarpeellista tehdä kansioita vai riittääkö tallennetut haut. Teknisesti linkin tekeminen on helppoa, mutta vaatii kuitenkin henkilön päivittämään linkit. Haussa kuitenkin voi käyttää samoja otsikoita kuin kansiorakenteissa.

Hae sähköpostista - toiminnolla voidaan tuoda suoraan sähköpostista asiakirjoja järjestelmään. Tämä vähentää käyttäjältä vaiheen, jolloin käyttäjän pitäisi ensin tehdä välitallennus asiakirjalle ja tuoda se sen jälkeen järjestelmään. Tällä hetkellä toiminta ei ole käytössä koulutusympäristössä. Se kuitenkin otetaan käyttöön lähiaikoina.

Osoitekirja liittyy toimeksiantoihin. Siihen voidaan tallentaa ulkoisia sähköpostiosoitteita ja jakelulistoja. Projektiryhmässä jäätiin kuitenkin miettimään kannattaako osoitteita ja jakelulistoja jakaa eli käytetäänkö ryhmissä yksikötasolla vai koko organisaation tasolla. Tähän työkaluun ei voida suoraan käyttää valmiita Exchange - palvelimella olevia jakelulistoja. Osoitekirjaan kuitenkin tulevat organisaation oman käyttäjät AD:sta. Eli toiminto koskee lähinnä ulkoisia sähköpostiosoitteita.

Asian luomisprosessi on hyvin samankaltainen kuin asiakirjan luominen. Logiikka toimii samalla tavalla. Jokaiselle asialle on yksilöivä nimike. Näillekin tiedoille olisi hyvä ohjeistuksessa muistuttaa, ettei tehdä samannimisiä asioita. Monet asiat tulevat automaattisesti avattavaan asiaan. Asiaryhmät tulevat suoraan AMS:ista. Valmistelija ja organisaatio tulevat taas suoraan AD:sta. Tässä yhteydessä on hyvä muistaa että kirjattavilla asioilla pitää olla toimeksiantaja. Toimeksiantaja tarkoittaa sitä mistä asia on saanut alkunsa. Tämänkin tieto pitää päättää millä tarkkuudella se merkataan. Asialle tulee aina asianumero, joka koostuu juoksevasta numeros- ta, asiaryhmän numerosta ja vuosiluvusta. Esim. 10/01.02.00/2011. Jos kyseessä on kirjattava asia, on lomakkeen alhaalla vireillesaattamispyyntö - kohta. Tällöin asia menee kirjaajien työ- jonoon. Käyttäjän ei tarvitse jäädä odottamaan kirjaamista. Järjestelmä huolehtii siitä että tieto päivittyy asialle. Asian käyttöoikeustasot ovat samat kuin asiakirjapuolella. Kirjattuihin asioihin liittyy tosin vireillesaattamispyyntö takia automaattiset oikeudet kirjaajille sekä kun asian kirjaus on suoritettu, antaa järjestelmä automaattisesti kaikille lukuoikeudet, koska asia on julkinen vireillä oleva.

Toimenpide on erittäin tärkeä asia - osiossa. Sieltä löytyy kaikki asian vaiheet ja siihen kirjautuu kaikki asialle tehdyt toimenpiteet. Toimenpide - välilehdellä voidaan myös luoda uusi toimenpide. Asiakirjat - välilehdeltä löytyy kaikki ne asiakirjat, jotka on liitetty asiaan.

6 Järjestelmän käyttöönottovaiheet

Projektiryhmä päätti ottaa käyttöön järjestelmän vaiheittain. Vaiheet on aikataulutettu käyttöönoton mukaisesti. Ensimmäisessä vaiheessa otetaan järjestelmän asiahallinta käyttöön. Tarkoitus olisi viedä ensimmäiset asiat järjestelmään 1.2.2012. Sitä ennen käyttäjät koulutetaan järjestelmään ja heille tehdään riittävän kattavat ohjeistukset. Lisäksi tämä vaatii että yrityksen eAMS on laadittu valmiiksi tältä osin.

Toisessa vaiheessa aloitetaan käyttäjien koulutukset kokoushallintaan ja toimenhaltijapäätöksiin. Nämä koulutukset ovat aikataulutettu ennen 2012 kesälomia. Vaihe vaatii projektiryhmältä paljon suunnittelutyötä ja mallipohjien laadintaa. Viimeisenä vaiheena toteutetaan sopimustenhallinta. Käyttöönotto on suunniteltu joulukuun 2012 alkupuoliskolle. Tämä olisi viimeinen ponnistus ennen projektin päättämistä.

Jatkossa palvelimelle tehdään perusylläpito Hyrian suunnitelman mukaisesti päivitysten ja asennusten kohdalla. Virhetilanteen tullessa apuna ovat lokitiedostot. Sovelluspalvelimelle syntyvät yrityksen toimittamien sovellusten lokit, jotka sisältävät tietoja virheistä, jotka ovat voineet tulla sovelluksen suorituksessa. Virheitä voi tulla myös alusta- tai taustajärjestelmissä tapahtuneista poikkeamista. Lokiin kerääntyy myös tietoja virheellisistä kirjautumisyrityksistä. Lokien käsittelystä ja säilytyksestä pitäisi tehdä suunnitelma, jossa määritellään esimerkiksi lokien hallinta ja säilytysajat. Palvelimella niitä ei kannata pitkiä aikoja säilyttää, jotta ne eivät kuormittaisi sitä. Lokin informaatiota toimittaja voi muokata Hyrian toiveiden mukaisesti. Tässä yhteydessä kannattaa tarkkaan miettiä, kuinka paljon informaatiota ottaa pois, ettei se vaikeuta tukitoimia ja mahdollista selvitystyötä.

Jotta järjestelmän luottamuksellisuus, eheys, kiistämättömyys sekä käytettävyys voidaan turvata, pitää palvelimesta systemaattisesti ottaa varmuuskopiot. Itse palvelimesta menee Hyrian muiden palvelinten mukaisesti varmuuskopiot, jolloin ajoittainen täysi varmistus on ajastettu. Yrityksen toimittamien sovellusten osalta varmuuskopiot otetaan vuorokausittain hakemistoista, jotka sisältävät asiakirjamassan ja varsinaiset sovelluskomponentit.

SLQ-palvelimelta ajetaan päivittäiseen varmistukseen järjestelmän tietokannat. Järjestelmän toimittaja on antanut suosituksen tietokantojen ja hakemistojen varmistamisesta eteenpäin nauhalle tai muulle vastaavalle medialle. Suosituksissa oli myös SQL-serverin master-tietokannan vuorokautinen varmuuskopiointi lokeineen sekä SQL-kantojen säännöllistä

varmuuskopiosta palautustestiä. Palautuksesta olisi hyvä tehdä myös palautumissuunnitelma kyseisen järjestelmän osalta.

7 Jatkokehittämisehdotukset

Jotta järjestelmä saataisiin hyvin myytyä loppukäyttäjille, pitää uudesta järjestelmästä tiedottaa hyvin käyttäjille. Tässä vaiheessa tiedotuskanavana on käytetty Hyrian intranetiä. Tiedotustilaisuus on tulossa, mutta tietääkö loppujen lopuksi monikaan, että sellainen tilaisuus järjestetään. Joskus sähköpostitiedotukset ovat tehokkaampia kuin se, että käyttäjän vastuulle jää lukeeko hän tiedon intrasta vai ei.

Pääasia kuitenkin on, että loppukäyttäjien pitää tietää ennen omaan koulutukseen tulemistä, mitä uusi järjestelmä tarkoittaa hänen työssään ja mihin sitä käytetään ja mitä hyötyjä siitä on hänelle. Perehdyttäminen uuteen järjestelmään onnistuu myös paremmin jos käyttäjillä on aiempaa tietoa järjestelmästä. Tähän tarvitaan myös johdon sitoutumista uuden järjestelmän käyttöönotossa. Muutosvastarintaa tulee väkisin, mutta sen määrään pystymme vaikuttamaan.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

”Dokumentinhallinta - siinäpä pulma” aloittaa Juha Anttila artikkelinsa iITC:n verkkosivuilla 26.10.2011. Sama lause jää pyörimään omaankin mieleen. Sähköisiä dokumentteja on aina pyritty tallentamaan omina tiedostoinaan joko oman tietokoneen tai verkkopalvelimen levyille. Kyseinen toimenpide ei sinänsä hävitä tiedoston fyysistä olemassa oloa, mutta sen löydettävyys alkaa olla haasteellinen asia. Lukuisat ongelmat liittyvät tiedostojen nimeämiseen, versionhallintaan, oikeuksiin, lukituksiin ja hakuun liittyen.

Kirjoittajan kiinnostus aiheeseen on saanut alkunsa yleisestä kiinnostuksesta projektityöskentelyä kohtaan. Tämä työ on tuonut paljon kokemuksia ja kehittänyt omaa osaamista projektiluontoisissa työtehtävissä. Uuden järjestelmän käyttöönotto on ollut mielenkiintoista ja osittain myös haastavaa. Projektin realistinen aikataulu ja aikataulun jousto ei ole tuonut projektille liian tiukkaa työtahtia. Projektin työmäärä on painottunut enemmän arkiston suunnittelutyöhön. Itse asennus ja tietotekniikan työtä on projektissa ollut suhteessa aika vähän, koska sovelluksen asennukset on pääsääntöisesti tehty järjestelmän toimittajan toimesta.

Järjestelmän käyttöönotolla toivottiin tuovan parannusta Hyrian asianhallintaan ja asiakirjojen käsittelyyn. Tällä hetkellä koettiin asiakirjojen olevan niin hajallaan eri yksiköissä, ettei kaikkien niiden olemassaoloa kukaan tiennyt. Asiakirjojen käytettävyys oli todella heikolla tasolla. Projektipäällikkö kertoi haastattelussaan, ettei Hyriassa ollut arkistokaavaa eikä

arkistonmuodostamissuunnitelmaa olemassa. Nämä ovat pääasioita, jotka pitää laittaa kuntoon, koska näiden avulla saataisiin selkeyttä ja järjestystä arkistoihin. Nämä luovat asiakirjan- ja asianhallinnan käsittelykulttuurin, jolloin Hyria osaisi käsitellä tiedot samalla tavalla koko elinkaaren ajan.

Projektin tavoite oli selvittää, millä asioilla pystyttäisiin vaikuttamaan järjestelmän käyttöönoton onnistumiseen. Aiheen tutkimus on aloitettu syventymällä tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä tulevaan muutosvastarintaan. Loppukäyttäjän näkökulmasta suurin muutos tämän tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä tulee olemaan työskentelytapojen muutokset. Itse ohjelma ei tule olemaan haasteellisin asia vaan ne vanhat tavat, jotka pitää muuttaa järjestelmän myötä. Antti Aro (2002, 30 - 31) korostaa kirjassaan syy-seuraussuhde - ajattelua, joka vie meitä usein harhaan. Kuvittelemme, että muutos olisi helposti hallittavissa eikä yrityksiä ja erehdyksiä tulisi, olisi vain pelkästään onnistumisia.

Hyrian projektilla haetaan parannuksia, jolloin muutokseen pitäisi käyttäjän saada totutella rauhassa eikä huikealla vauhdilla. Antamalla rauhallista neuvoa ohjelman käytössä helpottaa se loppukäyttäjää, mikäli tukitehtäviä siihen on tulossa. ICT-tukihenkilön haastattelussa ilmeni myös sama asia, ettei järjestelmä olisi mitenkään monimutkainen tai epälooginen, jolloin käyttäjiä olisi helppo opastaa. Sydänmaanlakan mukaan (2004, 75) oppiminen on kuitenkin muuttumista, uusiutumista, kehittymistä, kasvua ja kypsymistä, joiden avulla saavutetaan toivottu päämäärä. Sydänmaanlakka määrittelee oppimisen prosessina, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja. Nämä ovat juuri niitä toimintoja jotka myös tässä projektissa johtaa muutoksiin käyttäjän toiminnoissa.

Tässä projektissa on hyvä lähtökohdat tuottaa suunnitellussa ajassa suunniteltu projekti. Projekti tulee onnistumaan oikein erinomaisella tavalla, koska projektissa mukana olevat henkilöt ovat oikein valittuja ja heille on resursoitu riittävästi aikaa. Lisäksi projektisuunnitelmassa on varaa niin sanottuihin yllätyksiin, jolloin lisää aikaa pystyy hyvin joustamaan projektille. Uuden tietojärjestelmän käyttöönotossa kannattaa panostaa resursointiin, jotta aikaa riittää tarpeeksi suunnittelutyöhön ja käytännön toteuttamiseen. Projektia ei kannata toteuttaa jonkun henkilön oheistyönä vaan tällaiseen käyttöönottoon pitää varata henkilöresurssit sitä tekemään. Hyvä tiedotus henkilöstölle on myös tarpeellista, jotta saadaan pienennettyä käyttäjien muutosvastarintaa.

Lähteet

Anttila, J. 2001. Dokumenttien hallinta. Helsinki: Oy Edita Ab

Anttila, J. 2010. Dokumenttien hallinta. iITC. Viitattu 26.10.2011.
<http://www.iitc.fi/index.jsp?pid=221>.

Arkistolaitos. 2011. SÄHKE-määräykset. Viitattu 3.11.2011.
<http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/julkisen-hallinnon-saehkoeiset-palvelut/saehke-maeaeraeykset/>

Aro, A. 2002. Yritän vain hoitaa omaa tehtävääni. Helsinki: Edita.

Finlex. Arkistolaki L 23.9.1994/831. Viitattu 25.9.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>.

Hyria koulutus Oy. 2011. Viitattu 25.9.2011.
http://www.hyria.fi/hyria/toimintakertomus_2010/henkilosto Viitattu 25.9.2011.

Järjestelmän toimittaja. 2011. Järjestelmä asioiden ja dokumenttien hallintaa. Hämeenlinna: Järjestelmän toimittaja.

Järjestelmän ohje. 2011. Järjestelmän - ohje. Liite 2. Hämeenlinna: Järjestelmän toimittaja.

Kansallisarkisto. 2007. Arkistonmuodostussuunnitelma. Viitattu 1.10.2011.
<http://www.ams-opas.fi/>

Kemppinen, L. 2002. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Turun yliopisto. Viitattu 5.11.2011.
vanha.edu.utu.fi/rokl/staff/laudem/OL3/OL3_02_d1_18.pdf.

Nieminen, J. 2009. Sähköinen elinkaari asiakirjalle. Kuntalehti 1/2009.

Nykänen, Ossi. 2008. Version hallinta.
<http://mariisi.ee.tut.fi/hmopoteus/rdj/2008/arc/rdj08-s198-225.pdf>. Viitattu 25.9.2011.

Salminen, A. 2005. Metatiedot organisaation sisällönhallinnassa. Jyväskylää: Jyväskylän yliopisto.

Sydänmaalakka, P. 2004. Älykäs organisaatio. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Tuominen, K. 2008. Tiedon partaalla. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Tuomivaara, T. 2005. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Tieteellisen tutkimuksen perusteet.

Voutilainen, T. 2009. ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

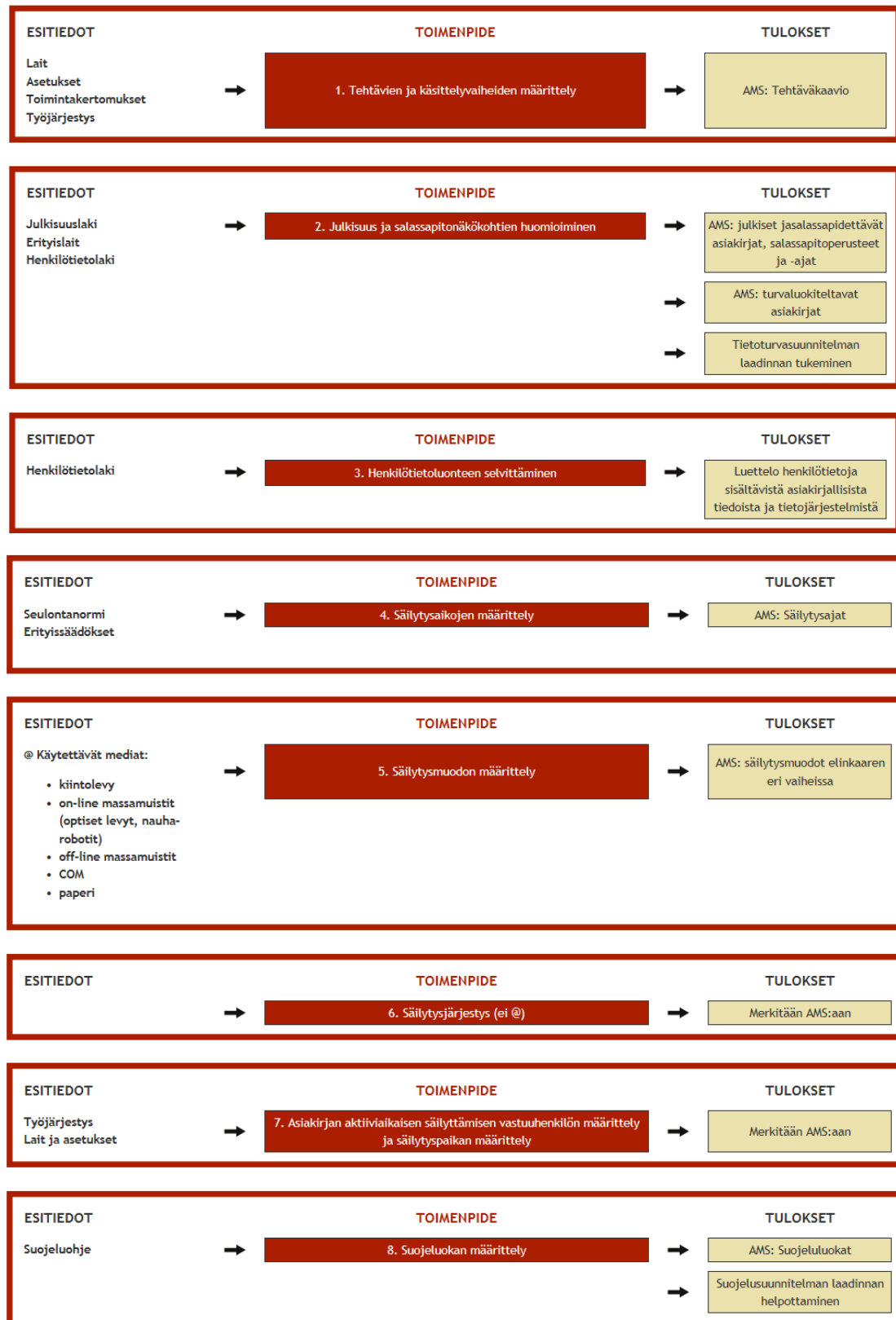
Kuvat

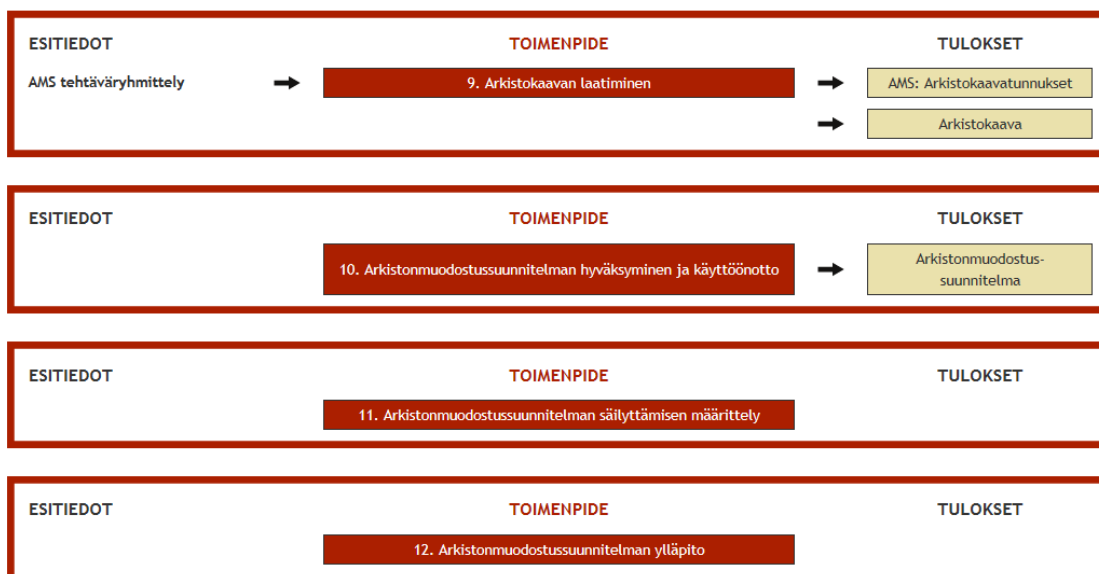
Kuva 1: Kvalitatiivisen tutkimuksen kuvaus (Tuomivaara 2005.)	8
Kuva 2: Kehittämisprosessi	9
Kuva 3: Dokumentin elinkaari (Anttila 2001,5.)	11
Kuva 4: Projektin vaiheet	15
Kuva 5: Projektiorganisaation kokoonpano	16

Liitteet

Liite 1 Prosessikaavio arkistonmuodostamista varten	33
Liite 2 Haastattelukysymykset	35

Liite 1 Prosessikaavio arkistonmuodostamista varten





Liite 2 Haastattelukysymykset

Hyrian projektipäällikkö 10.10.2011

1. Minkälaisia hyvä käytäntöjä mielestäsi asiakirjanhallintaan liittyy?
2. Millä tavalla asiakirjanhallinta on tällä hetkellä järjestetty? Hyrian nykytilanne ennen projektin aloitusta?
3. Mitä etuja ja hyötyjä asiakirjahallintajärjestelmä toisi yritykselle?
4. Koetko järjestelmän tarpeelliseksi?
5. Mitä projekti merkitsee Hyrialle?
6. Mitkä ovat tärkeimmät ominaisuudet ja toiminnallisuudet joita asiakirjanhallintajärjestelmän tulisi sisältää?
7. Mikä olisi mielestäsi paras vaihtoehto ja miksi:
 - a. Selaimen kautta käytettävä järjestelmä
 - b. Oma erillinen ohjelma
 - c. Windowsiin yhdistetty järjestelmä
 - d. Joku muu, mikä?
8. Millaisia riskejä projektiin voi liittyä? Miten niihin varaudutaan?

Hyrian ICT-tukihenkilö 26.10.2011

1. Miten sinulle on tiedotettu projektin kulusta ja sen vaiheista?
2. Miten uskot järjestelmän muuttavan työtäsi?
3. Mitä hyötyjä mielestäsi järjestelmä avulla saavutetaan?
4. Millainen yleiskuva jäi pääkäyttäjäkoulutuksesta?
5. Oliko koulutuksen sisältö kattava?
6. Saitko koulutuksesta tarvitsemasi tiedot opitun soveltamiseen käytännön työssäsi?
7. Tuntuiko järjestelmä monimutkaiselta?